

## ABSTRAKSI

**Judul** : **PENGARUH *STORE ENVIRONMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JAVA MALL SEMARANG**

**Nama** : Gladys A Pratiwi

**NIM** : D2D004245

**Jurusan** : Administrasi Bisnis

**Approved** : Maret 2009

---

Lingkungan toko merupakan faktor pendukung bagi terciptanya loyalitas pelanggan. Dengan lingkungan toko yang baik, pelanggan bukan hanya berminat untuk mengunjungi, merasa nyaman tetapi juga memiliki kesetiaan terhadap toko tersebut. Elemen-elemen lingkungan toko adalah citra toko, atmosfer toko dan pertunjukkan toko. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah belum tercapainya target penjualan dari toko padahal target yang ditetapkan semakin tinggi setiap tahunnya. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan toko terhadap loyalitas pelanggan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian menurut tingkat eksplanasinya, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara lingkungan toko terhadap loyalitas pelanggan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden. Analisa data dengan analisis kualitatif tanpa angka dan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji T, dan uji F dengan bantuan program SPSS.

Kesimpulannya adalah secara umum lingkungan toko yang dimiliki baik, hal ini didukung dengan citra toko yang dimiliki baik, meskipun masih ada kekurangan dalam tampilan tampak muka, pajangan jendela (etalase), penempatan tanda dan petunjuk, pengaturan pajangan serta desain interior. Atmosfer toko yang dimiliki baik, namun masih ada kekurangan dalam pemilihan jenis dan variasi musik, aroma dan bau, serta sirkulasi udara. Pertunjukan toko yang dimiliki menarik, namun tema dekorasi yang digunakan tidak bervariasi. Loyalitas pelanggan terhadap Matahari *Department Store Java Mall* Semarang tinggi. Hasil analisis membuktikan bahwa secara parsial besarnya pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan sebesar 56%, atmosfer toko sebesar 60,7%, pertunjukan toko sebesar 70,4%. Secara simultan besarnya pengaruh citra toko, atmosfer toko dan pertunjukan toko terhadap loyalitas pelanggan sebesar 80,5%.

Saran yang dapat disampaikan adalah pihak manajemen perlu membuat tampilan tampak muka serta pajangan jendela (etalase) yang lebih menarik dan *eye-catching*, menambah variasi jenis musik yang diputar, serta membuat tema dekorasi yang lebih spesifik, yang dapat menjadi ciri khas dari toko, misalnya dengan mengangkat tema “Bumi-ku, Matahari-ku”. Tema seperti ini juga merupakan bentuk kampanye kepedulian perusahaan terhadap lingkungan dengan memasang gambar-gambar dan informasi yang terkait dengan tema disekitar area penjualan, ataupun dengan menggunakan kertas daur ulang sebagai kantong belanjaan.